

UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL ESTADO DE MEXICO
CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO



Ingeniería en Computación

ANÁLISIS DE SISTEMAS

Proyecto 2º parcial

Avance #4

Presentan:

Elizabeth Doroteo Mendoza
Lucia Flores Salgado
Carolina González Martínez
David Martínez Peña
Víctor Hugo Vázquez Amado

OCTAVO SEMESTRE

ICO 9

Atlacomulco, México, Mayo de 2008

PEOR ESCENARIO

Se cuenta con una BD en la farmacia "Pharmasystem" en el cual se manejan las ventas de los productos, se realizan consultas para conocer si hay o no productos existentes, permite dar de altas nuevos productos, así como también permite dar de alta nuevos proveedores, además se otorga al cliente un ticket de compra por producto.

PEORES ESCENARIOS

- El encargado de atender la farmacia no tiene conocimientos en el área de computación y medicina.
- El sistema no cuenta con ventas o consultas por nombre científico de los productos, solo por nombre comercial.
- No se lleva un control de las sustancias y porciones que tiene cada producto.
- Solo se imprime un ticket por producto.
- No existen alertas o avisos en el sistema, en los cuales se indica si hay productos que están próximos a caducar o que indique que hay pocos productos en existencia.
- No cuenta con un control de máximos y mínimos de productos.
- No se cuenta con consultas de proveedores en los cuales se indique que productos son los que surte.
- No existen consultas de precios de mayoreo y menudeo por producto.

Supongamos que llega un cliente a la farmacia, de pura casualidad al cliente se le olvido llevar la receta y solo recuerda el nombre del medicamento, al solicitarlo, la persona que atiende le dice que no lo puede atender por que no lleva su receta, a lo que el cliente le pide de favor que lo atienda, la persona accede y le pregunta cual es el nombre comercial y la presentación del medicamento, pero el cliente solo recuerda el nombre científico y no recuerda que sustancias contiene, mucho menos recuerda la presentación, la persona que atiende intenta ayudarlo, pero es inútil, pues en la BD no se tienen consultas del medicamento por nombre científico, mucho menos las sustancias que tiene, por lo que le dice que no tiene dicho medicamento, antes de que el cliente se retire, ya hay mas clientes esperando ser atendidos.

El siguiente cliente lleva su receta y fue atendido exitosamente y de una manera muy rápida, le hace entrega de su ticket por que solo compro un medicamento, por lo cual cliente se va satisfecho, atiende al siguiente cliente, al momento de realizar la consulta de los medicamentos, la computadora se bloquea, intenta desbloquearla pero es inútil y lo único que se le ocurre es reiniciarla, pero la computadora tarde de 4 a 5 minutos en cargar todos los programas, lo peor de todo es que no cuenta con un diccionario en donde puede consultar el nombre de los medicamentos, además solo se tiene una computadora y la persona que atiende no tiene conocimientos sobre medicina.

En lo que esto sucede, van llegando mas clientes, ahora la computadora ya esta lista, posteriormente realiza 5 impresiones de los medicamentos que se lleva ese mismo cliente, como solo se puede imprimir un ticket por producto, necesita entregar 5 tickets, esto es muy incomodo para el cliente, al imprimir el cuarto ticket, la tinta de la impresora se termina y la farmacia no cuenta con tinta de repuesto, por lo que le pide una disculpa al cliente y le dice que le pude entregar un comprobante manualmente, el cliente acepta, pero se dio cuenta que fue mucha perdida de tiempo al estar imprimiendo ticket por producto.

Aun faltan 4 personas por atender, cuando de pronto se va la luz, les pide que tengan paciencia y que esperen un momento, pero la luz no llega, como la persona que atiende no cuenta con los suficientes conocimientos sobre medicina, le pide a los clientes que regresen más tarde.

SOLUCION DEL ESCENARIO

Primero contrataría a una persona con conocimientos básicos en el área de computación y el medicina, esto facilitaría el trabajo del mismo, además que fuera una persona comprometida, que pudiera permanecer en el empleo por años, no por días o un mes, contaría con dos computadoras máximo y dos impresoras, en caso de que se bloqueará o descompusiera cualquiera de ellos, tendría un repuesto.

Contaría con una lista de técnicos que pudieran solucionar dicho problema en un tiempo no muy lejano, esto no atrasaría el trabajo, además el sistema contaría con consultas tanto por nombre científico como comercial del medicamento, así como la presentación, las sustancias que tiene dicho medicamento, contaría con un diccionario de medicina para consultar dichos medicamentos en caso de que no pueda realizarlo por medio de la BD en la computadora, acomodaría los medicamentos en los estantes y si fuera posible por fecha de caducidad, tendría el control sobre los productos con poca existencia, para solicitar a los proveedores que surtan dichos medicamentos, el sistema debería de mandar alertas indicando que solo hay pocos productos y cuales ya están próximos a caducar

ESCENARIO MALO

El encargado de la farmacia realiza la venta de un medicamento cuando de pronto hay una pérdida de energía eléctrica, la farmacia no cuenta con un generador de energía, entonces le dice al cliente que no le puede proporcionar el ticket en ese momento, que si lo desea puede entregárselo al día siguiente o le puede proporcionar un recibo de compra.

Los precios se encuentran solo en el sistema y ocurre el mismo problema (pérdida de energía eléctrica), la mejor opción para el encargado es esperar hasta que se reestablezca el servicio de energía

SOLUCIÓN

El establecimiento debe contar con una planta de luz que dure aproximadamente 1 hora hasta que se reestablezca el servicio de energía eléctrica o hasta que guarde los cambios correspondientes.

El sistema (Pharmasystem) no muestra avisos de productos que están por terminarse, entonces llega el cliente y pide un medicamento, el encargado está seguro que todavía hay medicamentos en existencia y le dice al cliente que si se encuentra dicho medicamento, al realizar la consulta se percata que ya no hay, entonces el cliente se molesta por que lo hacen esperar.

Solución

Pedir al desarrollador de sistema que implemente un modulo en el cual muestre los productos que están a punto de agotarse para realizar el pedido correspondiente.

Pharmasystem no muestra avisos de los productos que tienen una fecha de caducidad próxima o de los que ya están caducados, el encargado de ventas proporciona un medicamento caducado por error, el cliente regresa el medicamento reembolsando su dinero y no regresa a la farmacia.

Solución

Pedir al desarrollador de sistema que implemente un modulo en el cual muestre los productos que tienen una fecha de caducidad próxima para que se haga el cambio con el proveedor correspondiente.

Se cuenta con un solo equipo en el establecimiento, y hay tres vendedores y llegan tres clientes al mismo tiempo pidiendo un determinado producto, cada vendedor debe hacer la consulta uno después del otro, lo que provoca el disgusto de los clientes quienes optan por irse.

Solución

Implementar más equipos de acuerdo al tamaño de la farmacia y del número de vendedores que atienden.

Cuando se compro el sistema solo se capacito a un vendedor, este es el encargado del manejo del sistema por alguna razón, el vendedor no va a trabajar entonces todos los procedimientos se realizan en forma manual hasta que regrese el vendedor.

Cuando se implementa el sistema el encargado de ventas no tiene conocimientos de computación y se tarda mucho para atender a los clientes.

Solución

Si se cuenta con varios vendedores, capacitar a todos, esto como una medida de prevención además el dueño de la farmacia debe saber el manejo del sistema.

La impresora se descompuso y no puede imprimir tickets de compra

Solución

Tener un talón de facturas.

ESCENARIO NORMAL

Cada negocio elabora las mejores soluciones posibles en el negocio sobre los problemas, basados en los problemas normales que pueden existir en un negocio la solución de problemas serian las siguientes:

El sistema debe contar con las características adecuadas de cada producto en la base de datos a la hora de consulta como pueden ser (nombre comercial, nombre científico, tipo de alivios, fecha de adquisición y fecha de caducidad, etc.).

Actualización de base de datos continuos en la cual brinde la confianza de que se cuenta con el producto y no existan cantantes de medicamento.

Respaldo físico de información en donde existan los listados de productos que existen y la ubicación de ellos en caso de que llegara a fallar la energía o que se cuente con un break que pueda satisfacer la energía adecuada faltante.

Se analice los productos en el tipo de requerimiento de producto al cliente que no se tenga que brindar una cantidad muy grande cuando en realidad la persona solo necesite una pequeña porción que se tenga bien controlada esos detalles.

Los productos estén adecuadamente a su fechas de registro y que la existencia de ellos solo debe de ser de acuerdo a la fecha de caducidad que tiene permitida.

La exigencia de receta para poder brindar los productos adecuados y que no tengan problemas en mal uso de medicamentos y dosis hacia la persona.

Tener ya sea como vendedor aun especialista en medicina para que pueda hacer los análisis cuando la persona no traiga receta medica y de tal forma que los medicamentos brindados sean los adecuados a las necesidades del cliente.

SOLUCION DEL ESCENARIO

Básicamente la existencia de problemas en un sistema como en un negocio son muy frecuentes ya que es muy dudoso que algo sea totalmente perfecto, pero como cada uno tratamos de tener los menores problemas y mejor eficacia.

Un cliente al llegar a comprar los medicamentos al mostrar su receta médica por seguridad el vendedor debe chocarla y el problema surge cuando el medicamento viene en nombre científico o no contar con el nombre comercial.

Otro sería que la base de datos no este frecuentemente actualizada en cuando la cantidad de producto y a la hora que la persona lo requiera el vendedor este buscándolo y no mas no se de cuenta que su registro de datos no este actualizado y el producto ya no se encuentre por la mala actualización de base de datos.

Que se le brinde toda la confianza al sistema y en una falla de energía la computadora se apague y el vendedor no cuente con un conocimiento de los productos y las ubicaciones.

La cantidad de producto también es un problema ya que hay veces que el cliente quiere solo pequeñas proporción de medicamentos y el producto solo se venda por paquetes.

De acuerdo en la ubicación del negocio, los productos faltantes tendrán problemas para su reposición inmediata y tendrá que tardar un tiempo para su reemplazo.

Si no se cuenta con un doctor o enfermera en el negocio el vendedor no podrá brindar productos por sus criterios ya que no esta capacitado para hacerlos.

Que si la persona llega solicitando un medicamento sin receta corre el riesgo de no ser el adecuado y en lugar de un beneficio sea un perjuicio.

BUEN ESCENARIO

En una farmacia en donde se ha implementado el sistema de información "Pharmasytem", llega un cliente solicitando el precio de medicamento por el nombre comercial, el encargado lo atiende de manera amable y hace uso adecuado del sistema pues ha sido capacitado para realizar las procesos adecuados del sistema sin ningún problema, es por ello que realiza la consulta de medicamento, el cual el sistema muestra todas las presentaciones del producto (jarabe, pastillas, efervescentes, etc.) así como los precios de cada uno. Si cliente cuenta con recursos necesarios para la compra del medicamento se realiza la adquisición del producto y el encargado efectúa la venta de dicho medicamento. Cuenta con equipo necesario para realizar la transacción por medio del sistema así que el cliente se retira de manera satisfactoria con el servicio que se le brindo en tiempo y forma en que se le atendió. En el sistema se actualiza el inventario de manera automática de manera que la farmacia lleve un control eficiente de los medicamentos que hay en existencia.

En caso de no contar con el producto con el nombre comercial que el cliente pidió en la presentación, se realiza una consulta por sustancia activa, el cual el sistema proporciona una lista de posibles medicamentos, se le comenta al cliente que existe otro medicamento con la misma sustancia activa a la que buscaba.

Así mismo llega otro cliente a la farmacia solicitando los productos de la receta médica que lleva, el encargado lo atiende de manera respetuosa y lo más eficiente posible, dos de los medicamentos solicitados son precisamente especificados en la receta en cuanto a la presentación de dicho producto. Pero dos de los medicamentos no, en este caso el producto tiene dos o más presentaciones (jarabe, ampollitas, capsulas, tabletas, etc.) el empleado de acuerdo a los medicamentos anteriores sugiere que se lleve alguno en especial, deduciendo de esta forma, tal vez: el encargado le pregunta al cliente para quien es diagnosticado el medicamento de acuerdo a la edad del paciente que requiere dicho medicamento, en esta

caso es un niño, el cliente acepta dicha sugerencia y decide comprar el medicamento y ser realiza la venta.

El sistema funciona correctamente y de manera eficiente. No influye ningún agente externo para impedir la venta y consultas para brindar los servicios.

MEJOR ESCENARIO

- Contar con un servicio de entrega a domicilio, el cual podrán pedir los productos desde su hogar.
- De acuerdo al costo total de la venta se realizan descuentos del 10, 15 o 25%.
- Los pedidos de medicamento llegan en tiempo y forma tanto de los proveedores como a los clientes.
- Los medicamentos deben de estar en la base de datos como en el almacén a fin de proporcionar el mejor servicio.
- El cajero debe de estar perfectamente capacitado para utilizar el sistema de información, además debe de tener actitudes y aptitudes como ser responsable, puntual, dedicado, buena presentación, sociable, carismático, etc.
- Tener equipo necesario de acuerdo a las dimensiones del establecimiento y del personal.
- Los respaldos de la base de datos se realizan diariamente con el fin de proteger la información de sucesos externos.

SOLUCIÓN DEL ESCENARIO.

- Aplicar el manual de contingencia.

MANUAL DE CONTINGENCIA

En caso de pérdida de energía eléctrica:

- Comprar un not break.
- Comprar un generador de energía eléctrica.
- Comprar un talón de facturas.
- Tener una bitácora para anotar las ventas y/o pedidos realizados en ese día
- Tener una lista de cada uno de los productos con los precios establecidos.
- Los respaldos se realizaran diariamente a fin de evitar perdidas.

En caso de incendio, inundación:

- Los respaldos se guardarán en CDs fuera del establecimiento.
- Comprar un extintor.
- Un alarma contra incendios.